

JR東日本グループの カスタマーハラスメント対策

方針策定の背景

近年、お客さまによる過度な要求や暴言、威圧的な言動など、いわゆるカスタマーハラスメント（カスハラ）が社会的課題として顕在化している。JR東日本グループにおいても、駅構内、車内、また商業施設等において、カスハラに該当する事案が発生しており、社員の精神的・身体的負担の増加、ならびに職場環境の悪化を招く要因となっている。

こうした状況を踏まえ、当社グループは2024年4月、「JR東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針（以下、本方針）」を策定した。

針」を策定した。

JR東日本グループでは、JR東日本グループ人権基本方針に基づき、全てのステークホルダーの人権尊重の取り組み（人権デューデリジェンス）を進めていく中で、社員の人権を守る観点から、カスハラを「重要な人権テーマ」として位置付けている。本方針は、JR東日本グループで働く社員一人ひとりをカスハラから守り、カスハラに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行う旨の企業姿勢を明確に示すことを目的としている。

カスハラに該当する行為とは

本方針では、カスハラを「お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、当社グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの」と定義している。

お客さまからの正当な意見には誠実に対応する一方で、カスハラに該当する行為に対しては毅然とした態度で臨むことが求められる

東日本旅客鉄道サービス品質改革部マネージャー

井嶋道雄
いしま みちお



が、カスハラは正当なクレームとの境界が曖昧になりやすく、判断が難しい場合もある。そのため、「要求内容の妥当性」と「手段・態様の相当性」という二つの観点を重要な判断基準とし、企業のルールや社会通念に照らして妥当であるか、またその伝え方が適切であるかどうかを総合的に判断する必要がある。これにより、お客さまからの意見・要望とカスハラを明確に区別し、社員が安心して業務に従事できる環境の整備を目指している。

また、悪質な行為に対しては、警察や弁護士などの関係機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行う方針である。これにより、社員の安全と尊厳を守るとともに、企業としての信頼性の確保を図っている。

本方針の策定にあたっては、厚生労働省が2022年2月に公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参照し、社会的動向および他企業の先進的な取り組みを踏まえている。これにより、法令遵守と社会的責任の両立を図っている。

社員教育および環境整備の取り組み

本方針の実効性を担保するため、当社グループでは社員への教育にも注力している。特

に鉄道オペレーションに従事する社員には、カスハラ対応に関する心構えや留意点、トラブル発生時の対応方法などを学習できる教育動画を制作し、職場内研修等を進めている。

この教育動画では、カスハラに直面した際の冷静な対応方法や、感情的な対応を避けるための心構え、対応時に留意すべきポイントなどを具体的に示している。

また、社員への暴力行為等の発生時の対応手順を整理した「トラブル対応ハンドブック」を改訂し、従来の暴力行為対応フローに加えて、カスハラ対応フローを新たに追記した。これにより、教育動画と合わせて使用することにより社員の対応力向上を図っている。なお、これらのマニュアルを、社内で共有することで、即時活用ができる環境を整備している。

さらに、社員が安心して業務に従事できる職場環境の整備を目的として、相談・報告体制の構築にも取り組んでいる。カスハラに関する情報共有および対応支援が円滑に行える体制を整えることで、社員の心理的安全性の確保を図っている。一方で、当社グループでは、取引先に対する行為のみならず、プライベートにおいても自らがカスハラの当事者と

なり得る可能性があることを社員に理解・浸透させるなど、社員のカスハラ行為を防ぐための教育もあわせて実施している。

社会的意義と今後の展望

昨今、東京都によるカスハラ防止条例の制定をはじめ、自治体や民間企業における対応方針の策定が進んでいる。社会全体として、過度なサービス要求や不当な言動に対する許容度が低下しつつあり、企業としての対応が一層求められている。

当社グループにおいても、本方針の策定を通じて、カスハラに対する明確な企業姿勢を内外に示すとともに、社員の人権を守る取り組みを継続的に推進している。企業とお客さまが互いに尊重し合う関係を築くことが、健全で持続可能なサービス提供の基盤となる。

今後も、お客さまからの意見には誠実に対応しつつ、社員の接遇力向上やハラスメント発生防止に資する教育を推進し、「すべての人の心豊かな生活」の実現に向け、安全かつ持続可能なサービスの提供に努めていく。